

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada keseluruhan dari hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Kegunaan berpengaruh positif terhadap Penggunaan Berkelanjutan, karena responden merasa Flazz BCA meningkatkan kelancaran pembayaran, keberhasilan pembayaran dan pembayaran melalui Flazz BCA dianggap bermanfaat dan cukup memenuhi kriteria yang diinginkan pelanggan untuk selalu menggunakannya di masa yang akan datang atau secara terus menerus.
2. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Penggunaan Berkelanjutan karena responden percaya bahwa Flazz BCA merasa aman, dapat diandalkan, segera menginformasikan jika terjadi kesalahan, dan responden yakin bahwa transaksi melalui Flazz BCA akan selalu transparan, sehingga responden akan tetap menggunakannya di masa yang akan datang atau secara terus menerus.
3. Gender memoderasi Kegunaan berpengaruh positif terhadap Penggunaan Berkelanjutan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian yang dilakukan baik secara teoritik, metodologis dan teknis pada penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Penelitian ini hanya menggunakan Bank BCA yang menggunakan Flazz BCA, sehingga terbatas untuk mendapatkan responden.
3. Wilayah penelitian ini hanya di Surabaya.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan bagi pihak terkait adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah pengetahuan dan teori terkait Flazz BCA. Dan peneliti juga sebaiknya menggunakan variabel lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi penggunaan berkelanjutan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan memperbanyak jumlah responden selain masyarakat di daerah Surabaya.
3. Bagi peneliti selanjutnya di sarankan jika menggunakan moderasi gender proporsi sampel dalam kuesioner di harapkan seimbang 50% - 50% antara laki-laki dan perempuan.
4. Bank BCA diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan kegunaan pada Flazz BCA, BCA juga diharapkan meningkatkan kualitas keamanan terhadap kartu Flazz BCA yang dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan sehingga dapat bersaing dengan *fintech* lainnya. Mengingat berdasarkan sumber: Sharing Vision 2011-2013 dalam Mahayana (2014) (data diolah) responden lebih banyak menggunakan E-money MANDIRI dibandingkan Flazz BCA.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, H. (2007). *Internet Banking Adoption Among Young Intellectuals. Journal of Internet Banking and Commerce*, 1-13.
- Amin Mohd Rizal Abdul Hamid, Suddin Lada and Zuraidah Anis. (2008). *The Adoption of Mobile Banking in Malaysia: The Case of Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB). International Journal of Business and Society*, Vol. 9 No. 2.
- Chechen, Chuang-chun Liu, and Kuanchin Chen. 2011. "Electronic Commerce Research and Applications Examining the Impact of Privacy , Trust and Risk Perceptions beyond Monetary Transactions : An Integrated Model" *Electronic Commerce Research and Applications* 10 (6). Elsevier B.V.: 702–15. doi:10.1016/j.elerap.2011.07.003.
- Contreras Pinochet, L. H., Diogo, G. T., Lopes, E. L., Herrero, E., & Bueno, R. L. P. (2019). *Propensity of contracting loans services from FinTech's in Brazil. International Journal of Bank Marketing*. <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2018-0174>.
- Chen, C., Zhang, K. Z. K., Gong, X., Zhao, S. J., Lee, M. K. O., & Liang, L. (2017). *Examining the effects of motives and gender differences on smartphone addiction. Computers in Human Behavior*, 75, 891–902. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.07.002>
- Ghozali, I. (2013). *Analisa Multivariate Program SPSS Update PLS Regret* . Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, H. L. (2014). *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Edisi Kedua*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hutabarat, E. (2017). *Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Motor Suzuki Satria FU Pada PT. Sunindo Varia Motor Gemilang Medan. Jurnal Ilmiah Methonomi, Vol.3 No.1.*

Humbani, M., & Wiese, M. (2019). *An integrated framework for the adoption and continuance intention to use mobile payment apps. International Journal of Bank Marketing.* <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2018-0072>

Jeong, & Yoon. (2013). *An Empirical Investigation on Consumer Acceptance of Mobile Banking Services. Business and Management Research.*

Kim, H. W. (2004). *Comparison of Online Trust Building Factors between Potential Customers and Repeat Customers. Journal of the Association for Informations System, 392-420.*

Latan, I. (2014). *Partial Least Square Concept Metode Aplikasi Menggunakan Program Warp PLS 4.0.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Mathwick, C., Malhotra, N., & Rigdon, E. (2001). *Experiential value: conceptualization, measurement and application in the catalog and Internet shopping environment. Journal of Retailing, 77(1), 39–56.*

Malhotra, N. (2014). *Basic Marketing Research Hal 318.* England: Pearson Education.

Na, W. M. (1999). *Mengukur kekuatan merek: Memvalidasi model untuk mengoptimalkan ekuitas merek. Journal of Product dan Manajemen Merek, 170-184.*

Noor, J. (2011). *Metode penelitian.* Jakarta: Prenzada Media Group.

Rushandie, R. (2014, November 18). *Perkembangan Teknologi dan Komunikasi.* Retrieved from Kompas: <http://ekonomi.kompasiana.com/moneter/2014/11/18/menuju-gaya-hidup-di-era-less-cash-society-687296.html>.

Ramayah, T dan Ignatius, J. 2005. *“Impact of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Perceived Enjoyment on Intention to Shop Online” ICFAI Journal of Systems Management.*

Rio Jumardi, I. H. (2015). Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Skripsi Pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta. Jurnal Teknik Informasi, Hal 7-13.

Setterstrom, A. J., Pearson, J. M., and Orwig, R. A. 2012. *“Web-Enabled Wireless Technology: An Exploratory Study of Adoption and Continued Use Intention,” Behavior & Information Technology, iFirst article, pp. 1-16.*

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.

Zulaikha. 2006. Pengaruh Interaksi Gender, Kompleksitas Tugas dan Pengalaman Auditor Terhadap Audit Judgment. (Sebuah Kajian Eksperimental Dalam Audit Saldo Akun Persediaan). SNA 9 Padang.